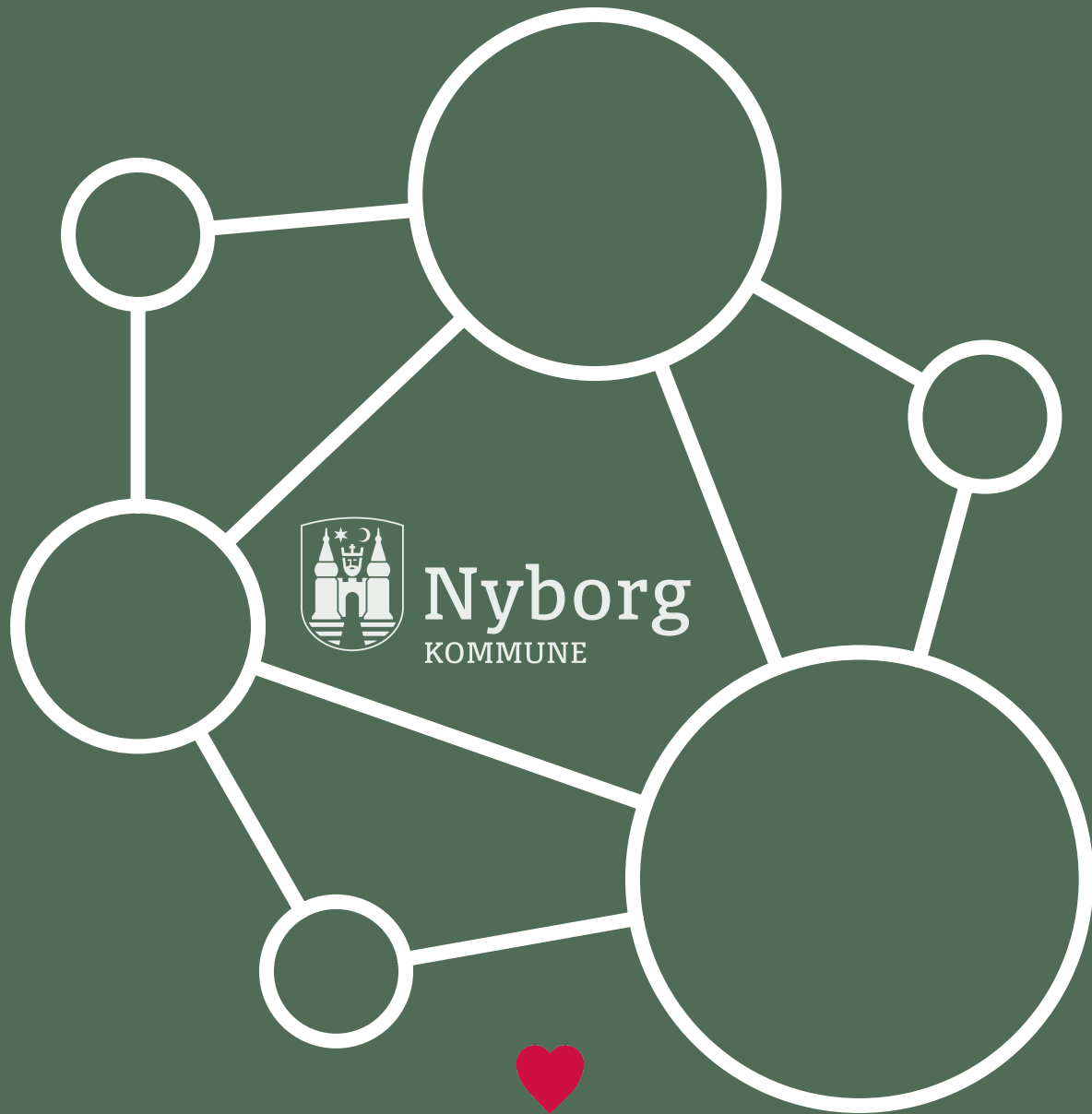




Kanalstrategi

INDHOLD

HVAD ER EN KANALSTRATEGI?	4
HVAD ER OMFATTET AF KANALSTRATEGIEN?	4
HVEM HENVENDER STRATEGIEN SIG TIL?	4
EVALUERING	4
STRATEGIENS VISION OG FORMÅL	6
VISION	6
OVERORDNEDE MÅL	6
DIGITAL INKLUSION	8
OVERSIGT OVER KANALER	10
HJEMMESIDER OG SELVBETJENING	10
EKSTERNE KANALER, SOCIALE MEDIER OG ANNONCER	11
TELEFONISK STRAKSAFKLARING, TIDSBESTILLING OG VIDEOMØDER	11
DIGITAL OG ANALOG POST	11
PERSONLIGT FREMMØDE OG ONLINEBESØG	12



HVAD ER EN KANALSTRATEGI?

Kanalstrategien er den overordnede strategiske ramme for, hvordan vi i Nyborg Kommune kommunikerer med borgere, virksomheder og foreninger*, herunder hvilke kanaler, vi anvender til borgerkommunikation, og hvilke typer af indhold, der hører til på hvilke kanaler.

Strategien vil blive ledsaget af en procesplan, der skitserer processen for den lokale implementering samt understøttende materiale.

Mens kanalstrategien er en strategi for, hvordan vi kommunikerer mest hensigtsmæssigt med vores borgere, dækker procesplanen de handlinger, vi vil igangsætte for at understøtte, at dette sker.

**Herefter betegnes borgere, virksomheder og foreninger fremadrettet under et som 'borgere'.*

HVAD ER OMFATTET AF KANALSTRATEGIEN?

Strategien omfatter alle kanaler, hvor vi henvender os til borgere, eller hvor borgerne henvender sig til os. Det vil sige, at strategien dækker alle former for kommunikation, der går ind og ud af kommunen. Det gælder både personlige, telefoniske, skriftlige og digitale henvendelser.

HVEM HENVENDER STRATEGIEN SIG TIL?

Strategien henvender sig primært til alle medarbejdere i kommunen og omfatter hele organisationen i Nyborg Kommune – fra daginstitutioner, skoler, biblioteker, plejehjem og bosteder til den centrale administration.

Strategien skal være helhedsorienteret og relevant for medarbejdere på tværs af organisationen. Strategien skal følges op af lokale retningslinjer, der dækker alle fagområder og kanaler. Strategien skal være tilgængelig for alle på vores hjemmeside.

EVALUERING

For at lykkes med kanalstrategiens vision og overordnede mål er der behov for, at vi arbejder konkret med at forbedre vores brug af de forskellige kanaler, løbende tager strategien op til revision, evaluerer vores resultater og vurderer, om der skal laves nye prioriteringer.

Der lægges op til, at strategien følger byrådsperioden 2026-2029 og dermed evalueres første gang inden udgangen af 2029.



**En kanal skal i denne
sammenhæng forstås som et
medie/platform, der har til
formål at formidle
kommunikation mellem to
eller flere parter**



STRATEGIENS VISION OG FORMÅL

Kanalstrategien skal være med til at udfolde og virkeliggøre vores kerneopgave:

At understøtte borgere og virksomheders muligheder for at udfolde deres potentiale i et forpligtende samarbejde.

Strategien har både et kommunikationsstrategisk og et digitaliseringsstrategisk sigte.

Kommunikationsstrategisk betyder, at kanalstrategien skal være den overordnede ramme for, hvilke kanaler vi anvender til borgerkommunikation og hvornår, samt hvilke typer af indhold der hører til på hvilke kanaler*.

Kanalstrategien skal være medvirkende til at realisere vores intention om, at borgerne skal opleve vores kommunikation og dialog som åben, tilgængelig og imødekommende.

Digitaliseringsstrategisk betyder, at strategien skal fremme og muliggøre en udvikling mod en mere digitaliseret kommunikation med borgerne. Vi skal støtte det fællesoffentlige digitaliseringsprincip om, at de borgere, der kan selv, skal selv. Derudover er der et særligt fokus på digital inklusion for at hjælpe de borgere, der ikke er digitalt parate, såsom dem, der er fritaget for digital post eller har andre udfordringer.

Vi sikrer, at der altid er alternative muligheder for dem, der ikke kan bruge digitale løsninger, så ingen borgere bliver ekskluderet.

Et øget brug af digitaliseret kommunikation vil derudover betyde, at vi har bedre mulighed for at passe godt på borgernes data. Borgerne skal kunne stole på, at vi håndterer al information på en sikker og ansvarlig måde, der overholder gældende lovgivning.

**Eksempelvis hvilke kommunikationskanaler vi benytter til afgørelser og formidling til borgerne.*

VISION

- Vi skal vælge de kanaler, der giver bedst mening og størst tilfredshed i situationen i forhold til borgergruppen og formålet med kommunikationen.
- Vi skal hjælpe borgerne til at vælge de digitale kanaler og selvbetjeningsløsninger, når og hvis det er muligt. De borgere, der kan selv, skal selv.
- Borgerne skal opleve os som værende imødekommende, og at vi er i stand til at give dem hurtige og forståelige svar på deres henvendelser.

OVERORDNEDE MÅL

- **Borgernes behov for at henvende sig ved brug af telefonisk kontakt falder.**

De borgere, der har behov for telefonisk hjælp, straksafklares ved første kontakt, hvilket betyder, at så mange henvendelser som muligt løses med det samme, uden at borgeren skal sendes videre.



- **Borgernes behov for at henvende sig ved brug af skriftlige henvendelser (f.eks. e-mails og analog post) falder.**

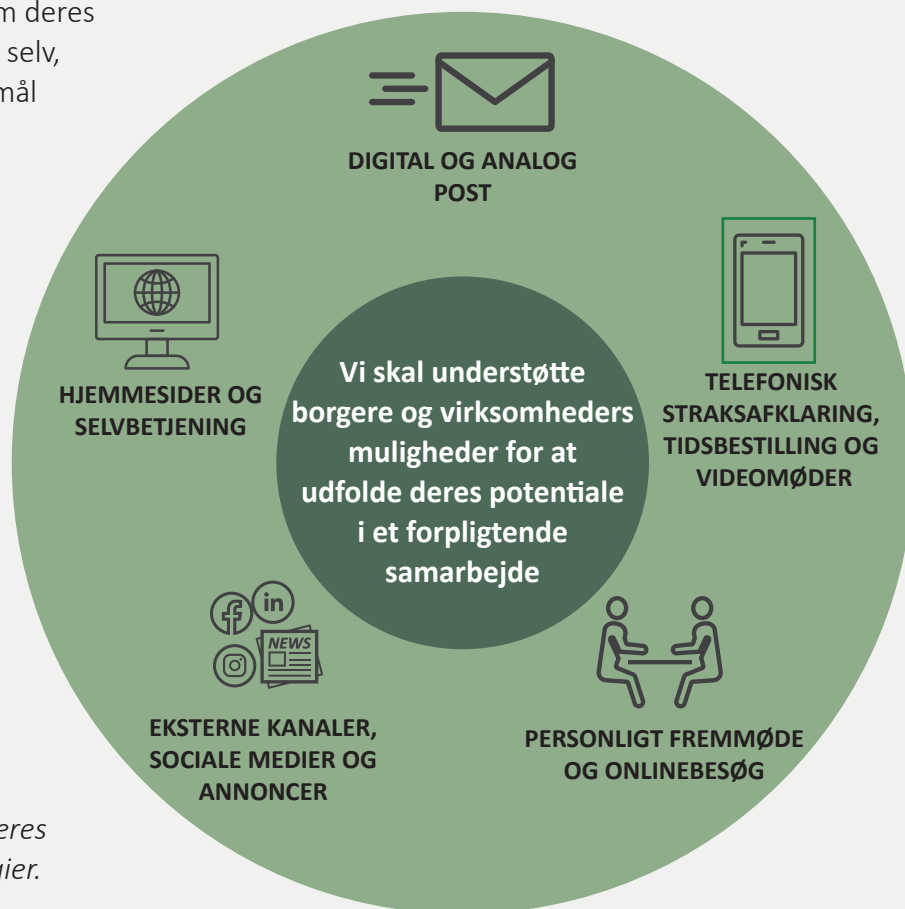
Borgernes brug af digitale henvendelser via vores hjemmeside, borger.dk og andre relevante eksterne hjemmesider, videomøder og onlinebesøg stiger.

- **Borgernes brug af digitale selvbetjeningsløsninger stiger.**

Borgerne skal i højere grad blive bevidste om deres mulighed for og understøttes i at hjælpe sig selv, f.eks. ved selv at finde svar på deres spørgsmål på hjemmesiden eller benytte en relevant selvbetjeningsløsning.

Et fald i antallet af henvendelser til primær sagsbehandler vil betyde, at vi bevæger os i retning mod en mere digitaliseret kommunikation med borgerne.

Færre opkald vil derudover betyde en hurtigere og bedre sagsbehandling og opgaveløsning til gavn for både borgerne og medarbejdere.



Kanalstrategien skal læses, forstås og implemnteres helhedsorienteret med blik for relevante strategier.



I forbindelse med kanalstrategien, og udviklingen mod mere digitaliseret borgerkommunikation, skal vi have et særligt fokus på at understøtte de borgere, som har sværere ved at begå sig digitalt end flertallet, så alle fortsat har lige muligheder og adgang til vores forskellige services.

Et strategisk mål om en øget brug af digitale kommunikationskanaler må ikke betyde, at de ikke-digitale borgere oplever os som værende mindre åbne, tilgængelige eller imødekommende.

Vi skal med afsæt i vores kerneopgave sikre, at vi tilbyder digitale services og løsninger, der skal guide borgerne med at hjælpe sig selv og som en gevinst undgå eventuel ventetid.

Samtidig skal vi være opmærksomme på, at de digitale services spiller godt sammen med vores ikke-digitale kommunikationskanaler, så alle borgere har lige mulighed for at kommunikere med og til os.

Digitalisering og en højere grad af digital selvbetjening for borgerne gør, at vi som kommune får flere ressourcer og bedre tid til at hjælpe de resterende borgere med at deltage aktivt og selvstændigt i det digitale samfund.



OVERSIGT OVER KANALER

De kanaler, vi anvender til at kommunikere med vores borgere, kan inddeles i fem grupper:

1. Hjemmesider og selvbetjening
2. Eksterne kanaler, sociale medier og annoncer
3. Telefonisk straksafklaring, tidsbestilling og videomøder
4. Digital og analog post
5. Personligt fremmøde og onlinebesøg

Alle kanaler er vigtige, effektive og relevante. Vi skal vælge den (eller de) kanal(er), der giver bedst mening og størst tilfredshed i situationen i forhold til modtageren og formålet med kommunikationen- og altid med afsæt i vores kerneopgave.

De digitale kanaler og selvbetjeningsløsninger har ofte et mindre ressourceforbrug, større datasikkerhed og understøtter borgerne i at hjælpe sig selv. Vi skal derfor, hvis og når det er muligt, bruge de digitale kommunikationskanaler og hjælpe borgerne til i højere grad at vælge vores digitale tilbud.



HJEMMESIDER OG SELVBETJENING

Nyborg.dk er vores primære kommunikationskanal. Kanalen er til for borgerne og er altid tilgængelig i forhold til informationssøgning om generelle og almene forhold.

Mange borgere vil starte med at lede efter svar på deres spørgsmål på [google.com/søgmaskine](https://www.google.com/search?q=søgmaskine&rlz=1C1GCE9Z_C92549M1000_1000000_1000000_1000000_1000000) eller direkte på nyborg.dk. Hvis de ikke finder svaret der, vil de formentlig skrive eller ringe til os i stedet. Det kan medføre ventetid og ekstra brug af ressourcer for både borgerne og os.

DET BETYDER, AT

- vi skal bruge hjemmesiden til at tilbyde obligatorisk indhold, servicemeddelelser, nyheder og de mest efterspurgte vejledninger, informationer og selvbetjeningsløsninger
- vi skal udvikle og optimere vores hjemmeside løbende, så den bedst muligt hjælper borgerne
- vi skal henvise til andre hjemmesider og kanaler, når det er relevant for borgerne og os – f.eks. borger.dk, virk.dk, skat.dk m.fl.
- det er alles ansvar, at informationen og indholdet på hjemmesiden løbende opdateres og er relevant og aktuelt for borgerne. Derfor skal ressourcer til denne opgave prioriteres både i administrationen og de decentrale institutioner.

Hjemmesiden er, sammen med borger.dk og virk.dk, borgernes primære kanal til at finde selvbetjeningsløsninger. For både borgerne og os er digital selvbetjening den primære kanal til simpel sagsbehandling, og har dermed stort effektivitetspotentiale, hvilket dog afhænger af sammenhængen med de bagvedliggende fagsystemer og arbejdsprocesser.



DET BETYDER, AT

- vi skal understøtte borgerne i at benytte digital selvbetjening (inklusiv understøttende materiale og guides, når det er nødvendigt)
- vi skal understøtte det fællesoffentlige digitaliseringsprincip om, at "dem, der kan selv, skal selv". Derfor skal vi henvise borgerne til relevante digitale selvbetjeningsløsninger, når og for hvem det er muligt
- vi skal bestræbe os på at tilbyde intuitive og attraktive digitale løsninger, herunder chatbot og andre relevante AI-løsninger.



EKSTERNE KANALER, SOCIALE MEDIER OG ANNONCER

Når vi vælger at benytte eksterne kanaler (som eksempelvis lokale- regionale- og nationale medier eller fagmedier), sociale medier, annoncer og/eller SMS som kommunikationskanal, informerer vi til mange borgere på én gang.

Kanalerne er effektive til at sprede information, som borgerne kan have en interesse i, men ikke selv aktivt opsøger. Sociale medier er effektive til at formidle svar på almene spørgsmål, budskaber til mange og til korte dialoger, som ses af flere end blot den enkelte.

Kanalerne må ikke benyttes til sagsbehandling, henvendelser om komplekse emner eller personfølsomme informationer.

DET BETYDER, AT

- vi skal bruge kanalerne til at informere om vores aktuelle aktiviteter, uden at borgerne har yderligere brug for at henvende sig
- vi skal informere om brede og ikke-personfølsomme emner
- vi skal indgå i korte og afklarende dialoger med borgerne omkring generelle emner
- vi ikke må sagsbehandle via kanalerne. Vi skal i stedet henvise sagsspecifikke henvendelser til den rette kanal.



TELEFONISK STRAKSAFKLARING, TIDSBESTILLING OG VIDEOMØDER

Telefonisk kontakt kan ofte understøtte en effektiv sagsbehandling og hurtig afklaring. Telefonisk straksafklaring giver bedre service for borgerne og frigiver mere tid hos medarbejderne til kerneopgaven.



DET BETYDER, AT

- vi skal, så vidt det er muligt, straksafklare og hjælpe de borgere, der henvender sig til os telefonisk
- vi skal ringe, når vi i den enkelte sag vurderer, at det er mere effektivt end skriftlig dialog for både borgerne og os
- vi skal sikre, at borgere har mulighed for at booke en tid til at blive ringet op af en sagsbehandler
- vi skal sikre, at regler for notatpligt og journalisering overholdes
- vi skal arbejde helhedsorienteret med telefontider, telefonsvarerbeskeder og annoncering af telefonnumre, så der er gennemsigtighed både internt i organisationen og ud til borgerne.

Vi har mulighed for at benytte videomøder i stedet for fysiske møder, hvor lovgivningen tillader det. Hermed undgås unødigt transporttid, der frigives mere tid til kerneopgaven, og deltagere kan være med uanset deres geografiske placering.

Videomøder skal foregå, så lyd og billede er tilfredsstillende. De skal også foregå sikkert uden mulighed for, at uvedkommende kan lytte med eller data bliver gemt.

DET BETYDER, AT

- borgerne skal kunne deltage i videomøder uden at have nogen programmer installeret på deres enhed
- vi skal sikre, at regler for notatpligt og journalisering overholdes.



DIGITAL OG ANALOG POST

Vi skal sende digital post til alle borgere, der ikke er fritaget. Kanalen er billigere end analog post både i forhold til forsendelsesomkostninger og arbejdstid, og derfor skal analog post så vidt muligt afløses af digital post.

Vi anvender og accepterer analog post for borgere, der er fritaget, eller hvis lovgivningen kræver, at dokumentation skal foreligge fysisk.

Digital post er en sikker kanal i forhold til personfølsomme oplysninger, og den er derfor den eneste mulige kanal til skriftlig dialog ved sagsbehandling.

Vores fagsystemer kan sende til digital post og fjernprint, og systemerne vælger selv fjernprint (analog post), hvis borgeren er fritaget fra digital post.

DET BETYDER, AT

- vi skal sende alle breve via fagsystemerne
- vi skal besvare med digital post, når vi modtager usignede og ukrypterede mails
- vi skal sikre, at regler for journalisering overholdes.



Mails er en nem og kendt kanal for borgerne, men er samtidig en usikker og dyr kanal i forhold til for eksempel selvbetjeningsløsninger. Den er dyr, fordi mails skal journaliseres på lige fod med analog post, og usikker, fordi langt de fleste mails sendes usigneret. Det betyder, at vi som modtager ikke kan være sikker på borgerens identitet. Mails, der ikke er signeret og krypteret med certifikat, må ikke anvendes til personfølsomme oplysninger.

Håndtering af mails via fællespostkasser:

- vi skal bruge fællespostkasser til distribution af mails internt i organisationen
- vi skal bestræbe os på at undgå fællespostkasser i dialog* med borgerne
- vi skal, når det er muligt, henvise til digital post og i mindre grad annoncere med vores fællespostkasseadresser på hjemmesiden
- vi skal sikre, at regler for journalisering overholdes.

**Borgerne må gerne kontakte os via en fællespostkasse, men vi skal som udgangspunkt svare fra fagsystemerne.*



PERSONLIGT FREMMØDE OG ONLINEBESØG

På trods af digitalisering og en højere grad af digital selvbetjening er det fysiske møde stadig en vigtig kanal for både borgere og medarbejdere. Ikke mindst for de borgere der har vanskeligt ved at begå sig digitalt.

Ved at understøtte det fællesoffentlige digitaliseringsprincip om, at 'dem der kan selv, skal selv', vil vi som kommune få flere ressourcer og bedre tid til at hjælpe de resterende borgere.

Personligt fremmøde er i visse tilfælde nødvendigt, for eksempel i forbindelse med pas og kørekort, ved komplekse sager eller hvis borgeren er fritaget for digital selvbetjening.

Personligt fremmøde, som er koordineret og planlagt gennem tidsbestilling, er ofte mere effektivt, da der er mulighed for forberedelse og afsættelse af den nødvendige tid.

DET BETYDER, AT

- vi skal sikre, at borgerne så vidt muligt forbereder deres henvendelse via digitale løsninger, så selve mødet med medarbejderen foregår så effektivt som muligt
- vi skal sikre, der er mulighed for tidsbestilling til fysiske møder og sagsbehandling, de steder, hvor det giver mening
- vi skal fokusere på hjælp og understøttelse til selv- og medbetjening med henblik på at flytte borgere til digital selvbetjening
- vi skal sikre, at regler for notatpligt og journalisering overholdes.





Kanalstrategien er udarbejdet i 2025 af



Nyborg

KOMMUNE

Torvet 1, 5800 Nyborg